

La protección de las y los consumidores en los entornos digitales

Nociones básicas de los derechos de los consumidores. Conceptos Generales.

Paraná, 20 de marzo de 2023



Dirección General de
DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL
Ministerio de Producción
Gobierno de Entre Ríos

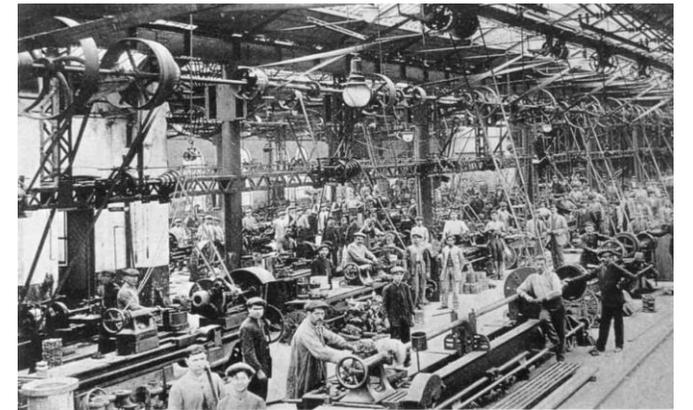
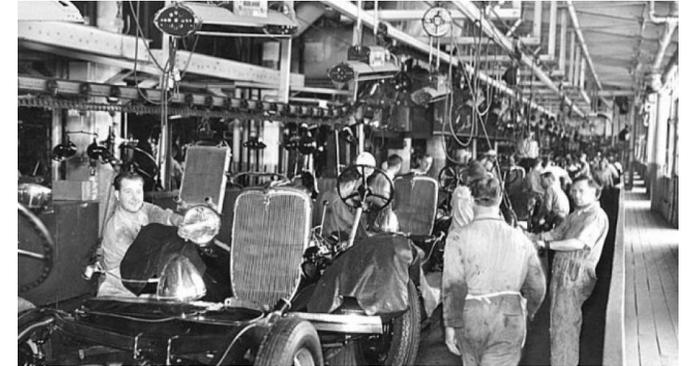


Antecedente Histórico

REVOLUCIÓN INDUSTRIAL

Producción Masiva de Bienes → **Idea de Mercado**
Relación Consumidor-Proveedor → **Despersonalizada**
Regulaciones-Mercados → **Ley Antimonopolio**

La Protección al Consumidor se practicaba en forma **INDIRECTA**



Antecedente Histórico

SEGUNDA GUERRA MUNDIAL

Modificaciones en la formulación de la Oferta

Contratos por Adhesión



Cláusulas Abusivas

1961, Presidente Kennedy



Grupo Social Definido

**Derecho a la protección y seguridad; a ser informado;
a la libre elección; ser escuchado.**

***La Protección al Consumidor comienza a practicarse
en forma DIRECTA***



Breve historia del Derecho del Consumidor en Argentina *

A lo largo de todo el Siglo XX Argentina abordó diferentes aspectos de la relación entre los mercados y las y los consumidores. Algunas leyes que pueden mencionarse como ejemplo son la **Ley N° 20.680** de Abastecimiento del año 1974, la **Ley 22.262** de Defensa de la Competencia del año 1980 (actualmente **Ley 27.442**) y la **Ley 22.802** de Lealtad Comercial del año 1983 (actualmente **DNU 274/2019**). Todas ellas además de otras normas regulatorias de actividades específicas que aspiraban a ordenar mercados y proteger los derechos de las y los consumidores, aunque de manera fragmentada y, en muchos casos, indirecta.

La concreción de un sistema orgánico de Defensa del Consumidor ocurrió finalmente con la sanción de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, que se integra e interrelaciona con todas las demás normas.



* Escuela argentina de consumo

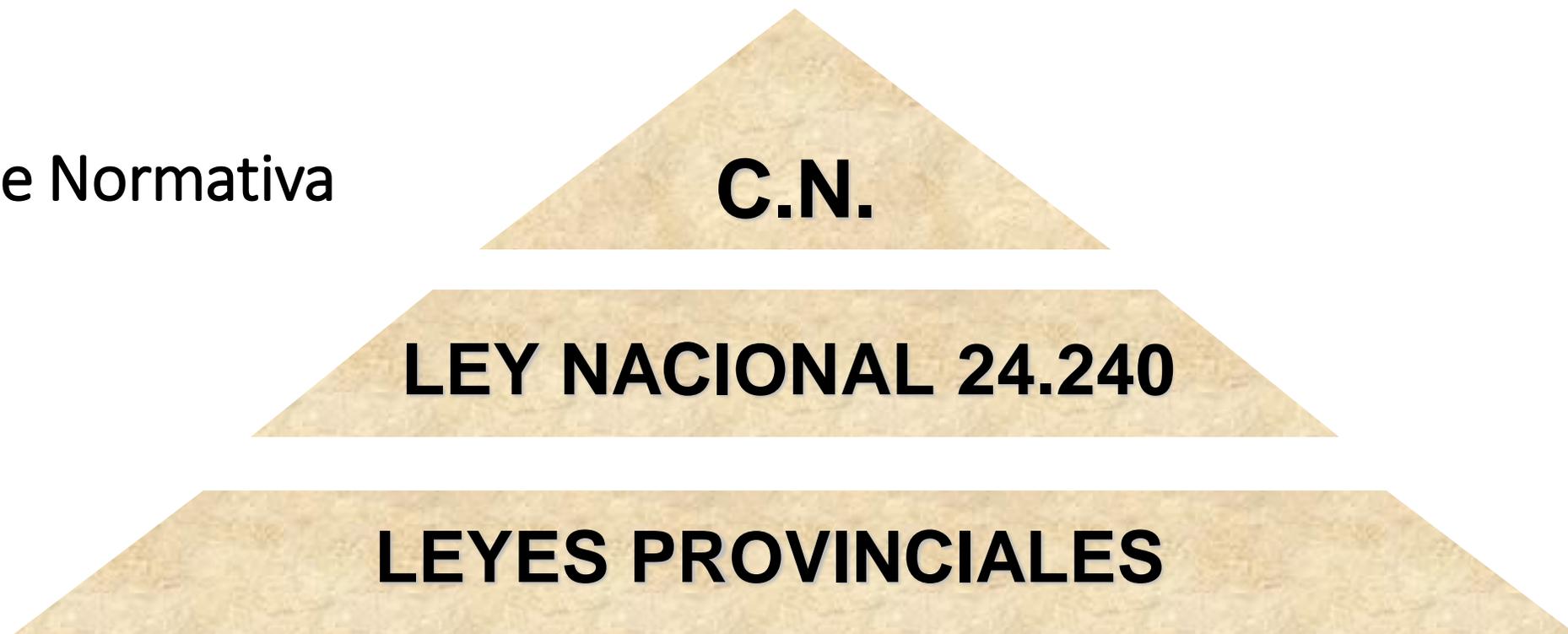


Dirección General de
DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL
Ministerio de Producción
Gobierno de Entre Ríos



UNIVERSO NORMATIVO

Pirámide Normativa



CONSTITUCIÓN NACIONAL

ARTÍCULO 42

- **Artículo 42.-** Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.
- Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.
- La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.



Constitución Nacional

Los derechos que la Constitución Nacional expresamente reconoce a las y los consumidores son:



A condiciones de **trato equitativo y digno.**



A una **información** adecuada y veraz.



A procedimientos eficaces para la prevención y **resolución de conflictos.**



A la protección de su **salud y seguridad.**



A la **educación** para el consumo.



A la **libertad de elección.**



A la **protección de sus intereses económicos.**



A la calidad y eficiencia de los **servicios públicos.**



A la organización y participación a través de **asociaciones de consumidores y de usuarios.**



El reconocimiento de la especialidad: la ley 24.240 y la reforma constitucional *

Ley 24.240

Ley 24.240 El 22 de septiembre de 1993 el Congreso de la Nación sancionó la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC), que rige en todo el territorio nacional desde el 15 de octubre de 1993, fecha de su publicación en el Boletín Oficial. El Poder Ejecutivo Nacional reglamentó la ley mediante el Decreto 1798/94.

Dicha ley tuvo posteriormente numerosas reformas en su articulado y diversas normas reglamentarias. La relación de consumo también fue incorporada al Código Civil y Comercial que entró en vigencia en el año 2015. Volveremos sobre todo ello.

Reforma constitucional

El año 1994 aparece como un punto de inflexión ya que la reforma constitucional asumió en su parte dogmática el Derecho de las y los Consumidores. Artículo 42 (CN)

* Escuela argentina de consumo



Aspectos de la **LDC 24.240**

- ➔ Concepto de **consumidor**
- ➔ Concepto de **proveedor**
- ➔ Principio **integrativo** de la LDC con otras normas
- ➔ **Información** y protección a la **salud** (arts. 4 a 6)
- ➔ La **publicidad** como parte del contrato (art. 8)
- ➔ **Garantías** de cosas muebles (art.11)
- ➔ Prestación de **servicios** (arts . 19 y ss)
- ➔ **SS. PP.** domiciliarios (nuevo régimen) (arts . 25 y 26)
- ➔ **Venta domiciliaria** y otras, ventas prohibidas (arts. 32 a 35)



Aspectos de la **LDC 24.240** (2)

- ⇒ **Crédito** para consumo (art. 36)
- ⇒ **Cláusulas abusivas** en contratos de adhesión (arts. 37 y ss.)
- ⇒ **Responsabilidad por daños** (art. 40)
- ⇒ **Autoridades de aplicación** (arts. 41 y ss.)
- ⇒ **Procedimiento** administr./ sanciones (arts.45 y ss.)
- ⇒ **Acciones judiciales** (art. 52 a 54)
- ⇒ **Asociaciones de consumidores** art. 55 a 58)
- ⇒ **Arbitraje** (art. 59)
- ⇒ **Educación** al consumidor (art. 60 a 62)



Principio integrativo de Normativas

Directrices Naciones Unidas (1985/1999/2015)

Constitución Nacional (Arts. 42 y 43)

La Provincia de Entre Ríos, se rige con la Ley Provincial 8.973 de aplicación a la Ley Nacional 24.240 y su modificatoria Ley 26.361.

Ley 22.802 – Lealtad Comercial

Ley 24.240 – Defensa del Consumidor

Ley 25.065 – Tarjetas de Crédito

Ley 27.442 – Defensa de la Competencia

Reglamento TIC – ENACOM

Transporte

Comunicaciones

Alimentos

Medicamentos, etc. etc.





Estado

Mercado

Empresa

Consumidor

Diferentes concepciones según se trate.

Estado de bienestar.

Estado Liberal



Mercado

- ↪ No existe igualdad entre consumidores y proveedores
- ↪ Debilidad estructural de los usuarios y consumidores



Base a partir del cual nace la defensa del consumidor

Tiene un fin preventivo | protectorio | reparador



¿Quién es consumidor?

El término “**Consumidor**” es utilizado por la ley 24.240 con un sentido muy amplio, puesto que, en principio, tutela a todo aquel que adquiere un bien o servicio para su consumo o uso de su grupo familiar o social. Y también se alude al “consumidor equiparado” (segundo del art. 1° de la Ley y en el artículo 1092 del Código Civil y Comercial), que es aquél quien sin participar concretamente de la contratación de consumo, utiliza en definitiva el bien o servicio. Y se completa la definición con la previsión del art. 1096 CCyC, que refiere a las personas “expuestas”. Vemos entonces que el concepto de Consumidor es muy amplio e incluye tres supuestos específicos:

Consumidor **directo**

La persona (física o jurídica) que adquiere o utiliza bienes y servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Consumidor **equiparado**

El que sin ser parte de la relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final.

Consumidor **expuesto**

Aquellas personas que sin concretar una relación de consumo, se ven expuestas a prácticas abusivas o falta de información o publicidad engañosa, parte de un proveedor.



Consumidores hipervulnerables

Al revisar los preceptos básicos del Derecho del Consumidor, se identifican realidades que requieren la acentuación del principio protectorio. **Estas realidades dan cuenta de sujetos a los que además de la vulnerabilidad estructural de su condición de usuarios o consumidores, se le adicionan otras vulnerabilidades, que pueden ser en virtud de su edad (70 años en adelante), género, condiciones psicofísicas, socioeconómicas, culturales u otras circunstancias permanentes o transitorias.** Con esta perspectiva nace la resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior, y es la primera normativa que refiere a la categoría de Consumidores Hipervulnerables. La resolución orienta en la identificación de los sujetos y proporciona herramientas que faciliten su acceso a la resolución de conflictos derivados de las relaciones de consumo.



La relación de consumo

La relación de consumo abarca todas las situaciones donde el sujeto es protegido. Incluye el antes, el durante y el después de contratar. Incluye la responsabilidad por daño y las consecuencias de las prácticas de mercado sobre la persona. Incluye cuando la persona actúa en forma individual o colectiva.

La relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario.



Consumidores

Como hemos visto, el Derecho del Consumidor, constituye un estatuto protector de los derechos de quienes adquieran o utilicen productos o servicios, destinado a amparar su situación en la cadena de producción- distribución- comercialización- consumo.



Proveedores

Los proveedores son los sujetos obligados en la relación de consumo, en virtud de ello la normativa les establece deberes y responsabilidades. Tanto la LDC como el CCyC tienen una definición específica de los sujetos que son considerados proveedores en una relación de consumo.



Proveedores

La persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la Ley 24.240.

| | | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|---|
| La persona física o jurídica | Quién actúe en actividades de importación o concesión de marcas | Quién se dedique a la distribución y comercialización | Los prestadores de servicios públicos o privados | Destinados a consumidores o usuarios |
|-------------------------------------|--|--|---|---|

Excluidos

- **Transporte Aéreo.**
- **Los profesionales liberales:** El segundo párrafo del Art.2 de la LDC establece la exclusiones de las profesiones liberales No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación.



Información clara y precisa

En este contexto de acelerado crecimiento del consumo en entornos digitales y de globalización, tal como venimos desarrollando, es fundamental reparar en la abundante información que circula, la cual no siempre es fehaciente o tiene el mismo grado de seguridad.

Recibir información clara, cierta y detallada es uno de los principales derechos de la Ley 24.240.

Los proveedores/as tienen la obligación de indicar todas las condiciones de contratación: las características del producto o servicio, el precio, los medios de pago, el tipo de moneda, los plazos de entrega, los términos y condiciones de garantía, el derecho de arrepentimiento, los contratos de adhesión, el botón de baja, etc.

Podemos agregar que si nos ofrecen un producto indicando que el mismo está en oferta y luego constatamos que su valor era igual antes de la supuesta oferta, estamos ante un caso de publicidad engañosa. Durante los eventos de consumo digital como por ejemplo el Cyber Monday y el Hot Sale, suele haber muchísimas ofertas y promociones, por lo cual se advierte la necesidad de prestar especial atención a esta información.



Publicidad

Una **información parcial**.

Insuficiente para orientar la decisión de compra.

Con aplicación de técnicas publicitarias que tienden a utilizar **mecanismos psicológicos** que nada tienen que ver con los motivos objetivos que pueden aconsejar o no la compra del producto anunciado.



Lo que se ofrece en la publicidad debe ser cumplido al momento de ejercer la compra.



Publicidad en redes sociales

Un factor que acrecienta la complejidad de los entornos digitales es la publicidad que circula por redes sociales. Ya no sólo es el proveedor quien transmite el mensaje publicitario, sino que existe un fenómeno de terciarización de la publicidad. Las y los llamados “*influencers*” o referentes de distintas esferas sociales, artistas, solo por enumerar algunos casos, promocionan productos y servicios, e incluso proponen sorteos para los consumidores, son los nuevos sponsors del mercado. Es necesario advertir esta situación de modo que es una nueva manera de hacer publicidad. Este fenómeno suele ser más efectivo que la publicidad tradicional puesto que quienes promocionan los bienes y servicios son personas “comunes” con las cuales nos identificamos mucho más.



Retórica de la publicidad

La publicidad se puede valer de tres recursos:

- **La orden** (Induce el hacer) “Tome Coca – Cola”
- **La persuasión** (induce el creer) “La cerveza de los argentinos”
- **La seducción** (induce al placer) “Suavechito, Suavechito”



Objetivos de la Publicidad

- Llamar la **atención**.
- Provocar **interés** en el consumidor.
- Estimular el **deseo** de compra.
- Fijar el nombre del **producto**,
Creando el deseo.
- **Transformar el deseo en acción.**



An advertisement for a 'HOY GRAN VENTA NOCTURNA'. The background is black with pink and white text. On the left, a smartphone is shown with a colorful geometric pattern on its screen. The text 'HOY GRAN VENTA NOCTURNA' is in a pink circle. Below it, 'Sólo en INTERNET Y VENTAS POR TELEFONO'. The main section is titled 'CELULARES' and offers 'hasta 25% en monedero electrónico*' and 'hasta 20% en monedero electrónico* ó hasta 20 meses sin intereses**'. A 'Compra ya' button is at the bottom. On the right, there are three product categories: 'Colchones hasta 40% de descuento*', 'Fotocine hasta 30% de descuento*', and 'Linea Blanca hasta 40% de descuento*'. Small text at the bottom explains the conditions: '*En Internet y Teléfono el Monedero se convierte en desc. directa. **Con Tarjetas de Crédito Liverpool, Fabricas de Francia y externas participantes. † Aplica sólo susces, consulta modelos participantes.'



Buscar en correo eleg

- Carpetas
- Entrada 472
- Correo no deseado...
- Borradores 196
- Enviados
- Eliminados 9
- curso procae 9
- fene 1
- procae 2012 71
- procae 2013 19
- Nueva carpeta
- Vistas rápidas
- Documentos 35
- Fotos 117
- Marcados 82

- Ver: Todos Organizar por
- rodrigo poidomani 02:44 a.m. que tal este balato con gnc
- Facebook 12:56 a.m. Gustavo Pousadela te su...
- Despegar.com 22/08/2013 Super Ofertas en Despeg...
- Facebook 22/08/2013 Andres Pittia, Nacho Basa...
- Aviso Acreditación 22/08/2013 Aviso de acreditación de...
- Calendario de Outlook 22/08/2013 Cumpleaños de Eloisa Ch...
- ferman poidomani, Li... 22/08/2013 Capacitación Derechos... (3)
- ferman poidomani, o... 22/08/2013 Consulta (2)
- alejandra salomon, fe... 22/08/2013

Haz clic en un mensaje para que este mensaje en blanco ayude a proteger tu mensaje aquí automáticamente.

http://www.coolprizesprogram.com/offers/most-ar-selectx

Friday 23. Aug 2013

HAS SIDO ELEGIDO

como el ganador potencial de uno de estos 4 premios

Primer paso - Elige tu premio

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>The New iPad</p>  <p>Prize Value: \$699</p> <p>Gánalo!</p> | <p>Nintendo Wii</p>  <p>Prize Value: \$200</p> <p>Gánalo!</p> | <p>iMac</p>  <p>Prize Value: \$1499</p> <p>Gánalo!</p> | <p>iPad+Playstation</p>  <p>Prize Value: \$839</p> <p>Gánalo!</p> |
|---|---|--|---|

Oferta



TIPOS DE OFERTA

- **Persona determinada**

La oferta en el Código Civil. Art. 1148

- **Personas indeterminada**

La oferta en la ley 24.240. Art. 7



Personas indeterminadas

Art. 7 Oferta de bienes y servicios

*** VIGENCIA
TEMPORAL**

***Art. 7 Decreto Reglamentario.
1798/94***

*** INFORMACION
DE LA LIMITACION
CUANTITATIVA**

Art. 8 publicidad. Res 7/02

*** FORMA PARTE
DEL CONTRATO**



Incumplimiento de la obligación

- **ART. 10 BIS** – El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, **salvo caso fortuito o fuerza mayor**, faculta al consumidor, a su libre elección a:

a) exigir el **cumplimiento forzado de la obligación**, siempre que ello fuera posible;

b) aceptar **otro producto o prestación** de servicio equivalente;

c) **rescindir el contrato** con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.



Fe de erratas

Es ineficaz a los fines de modificar la oferta.

Fe de erratas

Les comunicamos que en nuestro folleto de Marzo 2 de nuestros equipos quedaron con un pequeño error.

Sony Xperia M el precio correcto es: 12 cuotas de \$320 IVA inc.
Samsung Citrus: No tiene Wi Fi ni TV.

Muchas gracias por su comprensión.



Dirección General de
DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL
Ministerio de Producción,
Gobierno de Entre Ríos



Compras por Internet



Dirección General de
DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL
Ministerio de Producción,
Gobierno de Entre Ríos



Algunos números

- En 2020 se incorporaron **1.284.960 nuevos compradores** en base a la población nacional con acceso a Internet.
- El incremento del comercio electrónico del primer semestre 2021 en comparación con 2020 -midiendo su facturación- es del 101%.
- El 16% de los argentinos y argentinas realizaron una compra por internet por primera vez durante la pandemia. De los cuales, 51% tienen entre 18 y 34 años, y el 65% integra los niveles socioeconómicos más bajos.
- En el 2020, con respecto al año anterior, crecieron las actividades realizadas a través de Internet tales como: operaciones bancarias, ver películas y/o series en plataformas online, pedir comida, comprar alimentos o bebidas (canasta de consumo masivo).
- El 64% de las operaciones se realizaron con tarjeta de crédito en una plataforma de pago.

Fuente: [CACE. Estudio Anual Comercio Electrónico 2020 e Informe MID Term 2021](#)



Dirección General de
DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL
Ministerio de Producción
Gobierno de Entre Ríos



Por qué alguien SI compraría por Internet

- **La disponibilidad:** podemos adquirir un producto en cualquier momento del día sin dependencia de horarios comerciales de apertura.
- **Comodidad:** podemos adquirir nuestros productos desde casa o desde el lugar de trabajo, evitando desplazamientos.
- **Rapidez:** el acceso hacia los productos se realiza sin mayor demora o tramitaciones lentas y burocráticas.
- **Mejores ofertas:** en Internet podemos encontrar mejores ofertas, productos a un precio mucho mas cómodo,
- **Es un mercado mundial:** podemos localizar tiendas que se encuentran ubicadas en diferentes partes del mundo.
- Existe una **gran variedad** de productos: es increíble podemos encontrar desde juguetes hasta electrodomésticos.





Por qué alguien NO compraría por Internet

- **Problemas de envío:** cuando compramos por internet tenemos que esperar cierto tiempo días, semanas e incluso meses para que nuestro artículo llegue a casa.
- **Desconfianza:** existe la desconfianza de cómo vendrá el paquete del artículo que compramos si llegara bien, si no fuimos engañados, si llegara en buenas condiciones en fin las dudas son inevitables.
- **No es posible ver el artículo antes de comprarlo:** el comprador no puede tocar o probar el artículo y solo ve una fotografía del producto.
- **Pago con tarjeta de crédito:** par efectuar compras es necesario una tarjeta de crédito lo que genera desconfianza a los usuarios pues temen que al proporcionar sus datos bancarios en la web, puedan ser víctimas de robo o estafa.





notbook Solo en Notebooks

Regístrate | Ingresar | Vender | ?

Búsquedas relacionadas: notebook dell , notebook i3 , notebook apple , notebook gamer , computadoras nuevas

Inicio > Computación > Notebooks y Accesorios > Notebooks > "notbook"

Artículos: 1-12 de 12 | Más relevantes

Filtrado por

- Capital Federal x
- Nuevo x
- Intel Core i5 x
- Sony Vaio x
- 11" a 13,9" x

Rango de precios

Hasta \$ 9.000 (3)

\$9.000 a \$10.000 (3)

Más de \$10.000 (6)

Min. - Máx. >

refinar por

- Envío gratis (1)
- Mejores vendedores (5)
- Finalizan hoy (1)

MercadoClics | [Encontrá Tu Sony Vaio Acá - www.compumundo.com.ar - Con Procesador Core I5! Entrá Y Aprovechá El Retiro En...](#) **COMPUMUNDO** Anuncia aquí



Ultrabook Sony Vaio Touch Ssd- Distribuidor Sony- Gtia 1 Año
Factura A O B - Distribucion Al Gremio - Distribuidor Oficial !

\$ 9.459⁰⁰
12 cuotas de **\$ 1.174⁴¹**

Artículo nuevo
1 vendido
[Capital Federal](#)



Notebook Ultrabook Sony Vaio Svt13125 Touch Led 13.3 Hdd+ssd
Disco Solido [Windows](#) 8 Hdmi Sd Bluetooth Wifi Webcam Gtia Of

\$ 11.799⁰⁰
12 cuotas de **\$ 1.464⁹⁴**

Artículo nuevo
Capital Federal



Ultrabook Sony Vaio Touch Screen Core I3 Win8 + Envios Free
Garantia Escrita Por 6 Meses

\$ 7.450⁰⁰
12 cuotas de **\$ 924⁹⁸**

Artículo nuevo
Capital Federal



Ultrabook Sony Vaio Touchscreen Windows 8 Original
Garantia Oficial [Sony](#) Argentina 12 Meses -factura A O B-

\$ 9.499⁹⁸
12 cuotas de **\$ 1.179⁵⁰**

Artículo nuevo
13 vendidos
Capital Federal



Seguinos en



Telefonos : 5275-0024 rot.
ventas@technoenergy.com.ar

Inicio Entrar

:: Contáctenos

Technoenergy
Maipu y Lavalle
CABA - [Argentina](#)
T:5218-4507
ventas@technoenergy.com.ar



Buscar

Búsqueda avanzada

- Productos**
- All-in-one
 - Auriculares Hi-Fi
 - Autoestéreos
 - Cámaras Digitales
 - Celulares
 - Discos Externos
 - Filmadoras
 - Grabadores Digitales
 - Home Theatre
 - Juegos PS3
 - LCD / LED /
 - Accesorios 3D
 - Microcomponente
 - Minicomponentes
 - Mouse USB / Láser
 - Bluetooth
 - MP3 / MP4
 - Notebooks /
 - Ultrabooks
 - Playstation
 - Portaretratos Digitales
 - Projectores
 - Radio Relojes
 - Reproductores DVD
 - Tablet

Revocación de aceptación

- **ARTICULO 34.** — Revocación de aceptación. En los casos previstos en los artículos 32 y 33 de la presente ley, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada.
- El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que con motivo de venta le sea presentado al consumidor.
- Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.
- El consumidor debe poner el bien a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.
- *(Artículo sustituido por art. 14 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)*



Medios de pago

Como vimos, el pago electrónico se acrecentó considerablemente en los últimos años. Ya no sólo utilizamos tarjetas de débito y crédito, sino que contamos con aplicaciones para pagar servicios desde nuestra casa, o para adquirir productos por internet. Cada día utilizamos menos el dinero en efectivo, por lo que estas empresas de pago electrónico están cobrando un protagonismo sin precedentes.

En este sentido, la Resolución 449/2020 de la Secretaría de Comercio Interior obliga a la publicación de manera precisa y claramente visible de todos los medios de pago que acepten, sean estos electrónicos y/o de cualquier otro tipo, en las páginas web de los proveedores.

Algunas cuestiones a tener en cuenta:

- Si pagamos servicios públicos desde las aplicaciones debemos revisar siempre el número de cliente de la empresa en cuestión registrado antes de enviar el pago.
- Si compramos productos con código QR debemos saber que no pueden cobrarnos gastos adicionales.
- El precio debe ser el mismo si pagamos en efectivo, débito o crédito en un sólo pago. Si decidimos abonar con tarjeta de crédito en cuotas, deben informarnos el valor de los intereses por financiamiento y el costo financiero total.

Resolución 0233/2023 DGDCyLC



Garantías

Tipos de garantías:

- ➔ Garantía legal
- ➔ Garantía contractual
- ➔ Garantía extendida



Garantías

Cosas muebles

- ➔ El consumidor gozará de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole.
- ➔ TRES (3) meses en bienes muebles usados
- ➔ SEIS (6) meses en los demás casos.
- ➔ Se puede convenir un plazo mayor.



Garantías

Cuando el producto deba trasladarse a fábrica o service, el transporte lo realizara el responsable de la garantía (la empresa).

Serán a cargo de la empresa los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.



Servicio técnico

Los fabricantes, importadores y vendedores, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.

**SI NO SE TIENE EL REPUESTO
SE DEBE CAMBIAR EL PRODUCTO**

Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores.



Constancia de reparación



Cuando la cosa hubiese sido reparada, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia, donde se indique:

- a) La naturaleza de la reparación;
- b) Las piezas reemplazadas o reparadas;
- c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;
- d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor.



Prolongación del plazo

Prevee la prolongación del Plazo de Garantía, durante el tiempo en que el consumidor esté privado del uso de la cosa en garantía.

IMPORTANTE. Solicitar la constancia de reparación.



Reparación defectuosa

En los supuestos en que **la reparación efectuada no resulte satisfactoria**, se puede:

- a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características.
- b) Devolver la cosa a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas,
- c) Obtener una quita proporcional del precio.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.



Prestación de servicios

Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar todas las condiciones, conforme hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

Se encuentran alcanzados:

- Servicios públicos.
- Servicios de reparaciones en General: Plomería, Albañilería, pintura, electricista.
- Talleres mecánicos y de chapa y Pintura.
- Reparación de Electrodomésticos.
- Lavaderos.
- Cocheras,
- Peluquerías, etc.



Prestación de servicios

Contratos de reparación:

Es obligación utilizar materiales nuevos salvo cuando el consumidor autoriza por escrito el uso de materiales usados.

Requisitos del presupuesto.

- Nombre, domicilio del prestador;
- Datos de inscripción en la AFIP;
- Descripción del trabajo y materiales a utilizar;
- Precio, diferenciando materiales y mano de obra;
- Duración del trabajo;
- Si se otorga o no garantía por el servicio;
- Plazo para aceptar el presupuesto



Prestación de servicios

Deficiencia en la prestación del servicio

Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

Garantía

La garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar:

- a) La correcta individualización del trabajo realizado;
- b) El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;
- c) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.



A la hora de sacar un crédito:

No firme documentos que dejen espacios en blanco.

Exija la copia del contrato y reclame la devolución del documento que firmó al abonar la última cuota.

Se prohíbe la prórroga de Jurisdicción

No dude en consultar en Defensa del Consumidor, asociaciones de consumidores o con su abogado.



Procedimiento de reclamo

A modo de cierre, es importante dar a conocer las herramientas administrativas de resolución de reclamos cuando algunos de los derechos mencionados se ven vulnerados.

Cabe destacar, que a raíz del crecimiento de esta modalidad de consumo desarrollado a lo largo del curso, se dictó la Resolución 274/2021 SCI la cual obliga a los proveedores que posean páginas o aplicaciones web a incorporar un enlace que permita el ingreso al formulario de denuncias de la Ventanilla Única Federal de reclamos de Defensa del Consumidor.

Ventanilla Única Federal

La Ventanilla Única Federal de reclamos es un formulario virtual y gratuito en la página web de la Procedimiento de reclamo Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, que permite ingresar una denuncia por la vía administrativa.

<https://autogestion.produccion.gob.ar/consumidores>



www.entrerios.gov.ar/defensadelconsumidor



INICIO INSTITUCIONAL DENUNCIAS OFICINAS OMIC JUDICIALES NOTICIAS ENLACES CONTACTO



OFICINAS OMIC +

LEYES +

INFORMACIÓN JUDICIAL +
para consumidores

 **Reclamo Digital**

Iniciar



Dirección General de
DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL
Ministerio de Producción
Gobierno de Entre Ríos



¿A QUÉ TENEMOS DERECHO LOS CONSUMIDORES?

- A la libertad de elección.
- A condiciones de trato digno y equitativo.
- A recibir información clara, certera, detallada y gratuita (y se entregue copia de lo firmado).
- A que se cumpla la oferta o publicidad.
- A la garantía legal de seis (6) meses (o más, si así se convino), en productos nuevos.
- A que se respete lo convenido.
- A la protección de la salud y la seguridad.
- A solicitar la factura por su compra de un producto o servicio (le será necesaria para realizar cualquier reclamo).
- A igual precio entre operaciones al contado y con tarjeta en una (1) cuota.
- A la calidad y eficiencia de los servicios públicos.

 Dirección General de DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL
Ministerio de Producción, Turismo y Desarrollo Económico
Gobierno de Entre Ríos

 Ministerio de PRODUCCIÓN, TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO
Gobierno de Entre Ríos

0800 - 444 - 8256
www.entrerios.gov.ar/defensadelconsumidor

INFORMATE Y DEFENDE
TUS DERECHOS!



Dirección General de
DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL
Ministerio de Producción, Turismo y Desarrollo Económico
Gobierno de Entre Ríos

TODOS LOS CONSUMIDORES TENEMOS DERECHOS

Qué hacer ante un inconveniente:

- 1 Presenta el reclamo ante la empresa proveedora del producto o servicio.
- 2 Presenta una denuncia ante el organismo de Defensa del Consumidor más cercano a tu domicilio o a través del sitio web de Defensa del Consumidor.
- 3 Realiza una acción judicial contra la empresa proveedora del producto o servicio.

Defensa del Consumidor

0800 - 444 - 8256
www.entrerios.gov.ar/defensadelconsumidor

 Dirección General de DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL
Ministerio de Producción, Turismo y Desarrollo Económico
Gobierno de Entre Ríos

 Ministerio de PRODUCCIÓN, TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO
Gobierno de Entre Ríos

Material de difusión elaborado por la Dirección General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de Entre Ríos.



Bibliografía |

Si hacen clic sobre las letras azules subrayadas (url) pueden leer y descargar la normativa desde el celular o su computadora

Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

Ley Provincial N° 8973 de Defensa del Consumidor – Adhesion (B.O. 21/12/95):

https://www.entrieros.gov.ar/defensadelconsumidor/userfiles/files/defensadelconsumidor/Ley%20Provincial%20N%C2%B0%20%208_973%20%20%20de%20DEFENSA%20DEL%20CONSUMIDOR%20%E2%80%93%20ADHESION.pdf

Resolución 0233/23 DGDCyLC - Prohibición de efectuar diferencia de precio entre operaciones al contado y en un pago con tarjeta de crédito, débito y pagos digitales

https://www.entrieros.gov.ar/defensadelconsumidor/userfiles/files/Resoluci%C3%B3n%20N%C2%B00233_23_DGDCyLC.pdf

Resolución 139/2020 SCI: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/229875/20200528>

Otras normas:

<https://www.entrieros.gov.ar/defensadelconsumidor/index.php?codigo=2&codsubmenu=81&modulo=&codppal=2>



La protección de las y los consumidores en los entornos digitales

¡ Muchas gracias !

Córdoba 231 | Paraná, Entre Ríos
0343 – 4207916 | 0800 - 444 – 8256
defensadelconsumidor@entrierios.gov.ar



Dirección General de
DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL
Ministerio de Producción
Gobierno de Entre Ríos

